


Согласовано:
Заместитель главы города


Т.Н. Чулакова
« 07 » 11 2025 года

Утверждаю:
Глава города Пыть-Яха


С.Е. Елишев
« 07 » 11 2025 года

ПОЛОЖЕНИЕ об отделе по работе с обращениями граждан управления делами администрации города Пыть-Яха

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Отдел по работе с обращениями граждан (далее по тексту - отдел) является структурным подразделением управления делами администрации города Пыть-Яха (далее-управление делами) и в своей деятельности подчиняется начальнику управления делами.
- 1.2. При исполнении своих полномочий отдел руководствуется Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, нормативными актами Правительства Российской Федерации, законами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, постановлениями и распоряжениями Губернатора, Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Уставом города, решениями Думы города, постановлениями и распоряжениями главы города, администрации города, порядком рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, поступающих в администрацию города, настоящим Положением, иными нормативными правовыми актами, относящимся к деятельности отдела.
- 1.3. Отдел создается, реорганизуется и ликвидируется распоряжением администрации города.
- 1.4. Отдел возглавляет начальник отдела, назначаемый и освобождаемый от занимаемой должности распоряжением администрации города в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 1.5. Отдел осуществляет свою деятельность во взаимодействии со всеми службами, структурными подразделениями администрации города, а также организациями города независимо от форм собственности в рамках полномочий, определенных действующим законодательством.
- 1.6. Начальник отдела осуществляет руководство отделом в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОТДЕЛА

- 2.1. Целью отдела является обеспечение конституционного права граждан на обращение в органы местного самоуправления.
- 2.2. Задачи отдела:

2.2.1. Организация объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, поступающих в администрацию города.

2.2.2. Осуществление контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан.

2.2.3. Организация проведения личного приема граждан главой города, первым заместителем главы города, заместителями главы города в соответствии с графиком, утвержденным распоряжением администрации города.

2.2.4. Мониторинг и анализ обращений граждан, объединений граждан, и содержащихся в них вопросов, поступающих в адрес администрации города, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер, подготовка на их основе информационно-статистических обзоров и докладов.

2.2.5. Осуществление информационно-справочной и консультативной работы с населением.

3. ФУНКЦИИ ОТДЕЛА

3.1. Отдел в соответствии с возложенными на него задачами, выполняет следующие основные функции:

3.1.1. Осуществляет:

-регистрацию обращений граждан, объединений граждан, поступающих главе города, первому заместителю главы города, заместителям главы города, в администрацию города;

-регистрацию ответов на обращения граждан, объединений граждан;

-ежедневный прием граждан, оказание методической и консультативной помощи гражданам по телефону;

-централизованный учет обращений граждан в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «Дело»;

-временное хранение дел по рассмотренным обращениям и запросам, личным приемам граждан, формирует текущий архив в соответствии с утвержденной номенклатурой дел;

-контроль за своевременным соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан;

-дополнительный контроль за исполнением поручений должностными лицами по рассмотрению обращений граждан;

-запись на личный прием граждан к главе города, первому заместителю главы города, заместителям главы города в соответствии с утвержденным графиком приема;

-мониторинг и анализ обращений, содержащихся в них вопросов, с подготовкой статистической информации, аналитических справок;

-размещение информации на информационном ресурсе ССТУ.РФ о результатах рассмотрения обращений граждан;

- своевременный прием обращений граждан и организаций, поступающих в государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ);
- размещение информации в ТИС Югра в разделе «Реестр обращений граждан» о количестве и характере поступивших обращений граждан;
- размещение на официальном сайте администрации города информационных, аналитических и статистических материалов по обращениям граждан;
- проверку ответов заявителям на соблюдение требований Порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, поступающих в администрацию города;
- предоставление информации о выявленных нарушениях сроков рассмотрения обращений граждан главе города, заместителю главы города (направление деятельности – административно-правовые вопросы), начальнику управления делами;
- взаимодействие со структурными подразделениями администрации города при подготовке ответов на сообщения граждан, поступившие в ИАС «Медиалогия» и ПОС «Госуслуги».

3.1.2. Организует:

- проведение приемов граждан по личным вопросам главой города, первым заместителем главы города, заместителями главы города, в соответствии с утвержденным графиком приема;
- проведение Общероссийского дня приема граждан в администрации города.

3.1.3. Участвует:

- в разработке муниципальных правовых актов администрации города по вопросам, относящимся к компетенции отдела;
- в заседаниях, собраниях, семинарах, совещаниях по вопросам, входящим в компетенцию отдела;

3.1.4. Выполняет нормативно-правовые акты, а также инструкции, положения, регламенты и правила работы при обработке персональных данных и по обеспечению безопасности информации в информационных системах администрации города.

4. ПРАВА ОТДЕЛА

В соответствии с возложенными на отдел задачами и для осуществления своих функций отдел имеет право:

- 4.1. Запрашивать и получать в установленном порядке и полном объеме от структурных подразделений администрации города, организаций и предприятий всех форм собственности сведения, документы, материалы, необходимые для осуществления функций, возложенных на отдел.
- 4.2. Готовить в пределах своей компетенции проекты постановлений и распоряжений главы города, администрации города Пыть-Яха.

- 4.3. Вносить предложения по совершенствованию работы с обращениями граждан, привлечению к ответственности должностных лиц, нарушивших установленный порядок и сроки рассмотрения обращений граждан в соответствии с действующим законодательством.
- 4.4. Давать разъяснения по вопросам, входящим в компетенцию отдела.
- 4.5. Повышать уровень квалификации специалистов отдела

5. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛА

- 5.1. Деятельность отдела осуществляется в соответствии с Положением об отделе, определяющим задачи и функции по организации объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, поступающих в администрацию города, организации и проведения личных приемов главой города, первым заместителем главы города, заместителями главы города.
- 5.2. Состав и численность сотрудников отдела по работе с обращениями граждан определяется штатным расписанием, утвержденным распоряжением администрации города, исходя из возложенных на отдел задач и функций.
- 5.3. Квалификационные требования, права, обязанности и ответственность сотрудников отдела определяется должностными инструкциями, разрабатываемыми на основании Положения об отделе.
- 5.4. В состав отдела входят следующие специалисты:
 - начальник отдела по работе с обращениями граждан (1);
 - консультант отдела по работе с обращениями граждан (2);
- 5.5. Начальник отдела:
 - 5.5.1. Осуществляет общее руководство деятельностью отдела и несет персональную ответственность за выполнение возложенных на отдел задач и функций;
 - 5.5.2. Разрабатывает положение об отделе и должностные инструкции на специалистов отдела;
 - 5.5.3. Осуществляет свою деятельность в пределах должностной инструкции;
 - 5.5.4. В пределах своей компетенции дает указания, обязательные для выполнения специалистами отдела;
 - 5.5.5. Вносит предложения по вопросам, связанными с работой отдела;
 - 5.5.6. Осуществляет работу по противодействию коррупции в отделе;
 - 5.5.7. Осуществляет контроль за исполнением должностных обязанностей специалистами отдела.

6. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ

- 6.1. Для выполнения функций и задач, предусмотренных данным Положением, отдел по работе с обращениями граждан взаимодействует со всеми структурными подразделениями администрации города, Думой города, государственными органами, организациями и предприятиями всех форм собственности в пределах своей компетенции.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОТДЕЛА

- 7.1. В соответствии с возложенными на отдел задачами и имеющимися правами специалисты отдела несут ответственность за:
- за несвоевременное и ненадлежащее качество выполнения задач и функций, возложенных на отдел;
 - недостоверное и несвоевременное предоставление информации;
 - недобросовестное исполнение должностных обязанностей;
 - нарушение трудовой дисциплины в соответствии с Трудовым кодексом РФ;
 - нарушение правил внутреннего трудового распорядка и регламента деятельности администрации;
 - неисполнение распоряжений и постановлений главы города, администрации города;
 - нарушение правил противопожарной безопасности, охраны труда и техники безопасности;
 - несоблюдение ограничений и запретов, установленных на муниципальной службе.
- 7.2. Работники отдела несут персональную ответственность за разглашение служебной тайны, конфиденциальной информации, ставшей известной в процессе осуществления своих должностных обязанностей.
- 7.3. Порядок привлечения к ответственности специалистов отдела устанавливается действующим законодательством, должностными инструкциями специалистов, распоряжениями администрации города и иными нормативными и распорядительными документами администрации города, не противоречащими действующему законодательству.

Согласовано:

Начальник управления
по правовым вопросам
«08» 11 2025г



О.Н. Медведева